



*Informe pormenorizado del
Estado de Control Interno
Agosto 2016.
Aguas del Páramo de Sonsón
2016*



Vivimos Contigo

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 2 de 18

Cumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 se realiza informe pormenorizado de Control interno para la empresa Aguas del Páramo de Sonsón. S.A.S. E.S.P. con corte al mes de agosto.

1. MÓDULO PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. Componente de talento humano

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos

Durante el mes de marzo, se socializó con todo el personal de la empresa la plataforma estratégica de la entidad y el código de ética, en el cual los funcionarios firmaron, como parte del compromiso aceptado para dar cumplimiento a lo establecido en el código de ética.

1.1.2. Desarrollo del talento humano

Manual de funciones

La empresa cuenta con un manual de funciones vigente el cual se socializó por cada uno de los cargos, con todos los funcionarios tanto administrativos como operativos, en las cuales algunos conocieron y otros repasaron todas las funciones que están bajo su responsabilidad y que deben cumplir. Como soporte de la socialización, se tiene el acta de reunión N° 8 del 29 de Marzo de 2016.

Plan anual de formación y capacitación

Se realizó la actualización del plan institucional de capacitación PIC 2016, comprende las actividades de formación que se desarrollaran durante este año con todos los funcionarios de la empresa; para su formulación se identificaron las necesidades de capacitación de cada una de las áreas, con los siguientes resultados.

Temas propuestos por la empresa.

Tema	Área			Total x tema
	Técnica aseo	Técnica ac y al	Administrativa	
Seguridad social	18	8	9	35
Seguridad y salud en el trabajo	17	7	11	35
Trabajo en equipo	17	5	11	33



Liderazgo	17	4	9	30
Plan de emergencias y contingencia	12	8	10	30
Marcha tarifaria	13	8	9	30
Gestión documental	11	8	10	29
Conocer sistema de acueducto	15	5	9	29
Contratación	11	5	12	28
Normatividad de la administración pública	8	7	12	27
Manejo de software y temas informáticos	12	6	9	27
Reglamento interno de trabajo	10	6	10	26
Atención al usuario	14	4	8	26
Uso de nuevos materiales y accesorios para acueducto y alcantarillado	11	7	8	26
Metrología	10	8	7	25
Manejo integral de residuos sólidos y compendio ambiental	10	6	9	25
Sectorización de la red de distribución de acueducto	10	6	8	24
Conocer sistema de aseo	11	6	7	24
Orden en puesto de trabajo	10	6	7	23
Curva de demanda de cloro	7	8	8	23
Percepción de la factura	9	6	8	23
Auditoria comercial en terreno	9	6	8	23
Diligenciamiento de órdenes de trabajo y formatos	8	6	8	22
Micro medición y mantenimiento de válvulas	9	6	7	22
Separación de residuos en la fuente	8	5	9	22
Manejo de tiempo	9	3	9	21
Socialización plan de área	5	5	9	19

Además de los temas propuestos, los funcionarios plantearon los siguientes

Temas propuestos por el personal encuestado	Área			Total x tema
	Técnica aseo	Técnica ac y al	Administrativa	
Operación y mantenimiento de aguas residuales	0	1	0	1
Actualización en procesos de tratamiento de agua potable	0	1	0	1
Nuevas técnicas en análisis de laboratorio	0	1	0	1
Procesos en todas las áreas	0	1	0	1
Sistema de gestión de calidad	0	1	0	1
Motivación personal y laboral	0	0	1	1
Acoso laboral	0	0	1	1
Respeto en el trato entre compañeros	0	0	1	1

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta en la cual se conocieron los temas que el personal de la empresa considera que necesita capacitarse, se consolidó la matriz de capacitaciones para la vigencia 2016 la cual se hará seguimiento a su cumplimiento por parte del equipo MECI.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 4 de 18</p>

Programa de inducción y reintucción

Los procedimientos y el programa de inducción y reintucción se encuentran documentados y se ejecutan bajo la responsabilidad de la Asistente Administrativa y Financiera de la empresa.

Programa de Bienestar Social

La empresa cuenta con el programa de bienestar social que involucra aspectos recreacionales, financiación de la educación formal de los empleados y su familia, acompañamiento en calamidad doméstica, entre otros. Sin embargo no se tiene actualizado el documento con las actividades para la vigencia 2016.

Plan de incentivos

En conjunto con el programa de bienestar social, se contemplan incentivos para los trabajadores con el objetivo de estimular el correcto ejercicio de la función pública.

Sistema de evaluación de desempeño

Entre los meses julio y agosto se llevó a cabo la evaluación de desempeño al personal de la empresa correspondiente al primer semestre de 2016.

1.2. Componente Direccionamiento estratégico

1.2.1. Planes, programas y proyectos

Planeación

La empresa ejecuta sus labores en la actualidad, bajo los lineamientos establecidos en el "PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN" elaborado en el 2014, con vigencia hasta el 2018 que comprende las siguientes líneas estratégicas.

Línea estratégica 1. Actuando con legalidad

Línea estratégica 2. Servicios con calidad - desarrollo local

Línea estratégica 3. Posicionamiento local y regional

Línea estratégica 4. Interacción empresa – comunidad

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 5 de 18</p>

Línea estratégica 5. Comunicación efectiva y asertiva
Línea estratégica 6. Empresa ambientalmente responsable
Línea estratégica 7. Empresa segura y responsable
Línea estratégica 8. Satisfacción del cliente
Línea estratégica 9. Empresa sostenible.

La misión y visión institucionales

Misión.

Somos una empresa dedicada a ofrecer a sus usuarios servicios públicos con calidad en acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana y el corregimiento la Danta del Municipio de Sonsón, generando bienestar general, con un enfoque de protección y equilibrio con el medio ambiente.

Visión.

Seremos en el año 2018 reconocidos como una empresa dinámica y líder a nivel regional, con altos estándares de calidad y excelencia en la prestación de nuestros servicios públicos domiciliarios y con sólidos procesos de responsabilidad social empresarial y ambiental.

Objetivos institucionales

- Gestionar Integralmente los Servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo en los sistemas operados por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón, garantizando la satisfacción del cliente.
- Asegurar la sostenibilidad empresarial en sus ámbitos: Administrativo, financiero, operativo, comercial y social.
- Contribuir a la conservación del medio ambiente, protegiendo su integridad en el desarrollo de las labores propias en la prestación del servicio.
- Participar activamente en el desarrollo local y regional, siendo una empresa Socialmente Responsable y con Proyección Social.

Planes, programas y proyectos

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 6 de 18</p>

Para el cumplimiento del plan estratégico de la empresa, se han establecido una serie de actividades en los planes de acción alineados con las políticas de desarrollo administrativo.

Planes

- Plan de acción por área
- Plan de inversiones
- Plan de emergencias y contingencias.
- Plan quinquenal de uso eficiente y ahorro del agua
- Plan de gestión integral de residuos sólidos
- Plan de educación empresarial.
- Plan de manejo ambiental.
- Plan de comunicación y publicidad.

Programas

- Programa de control de índice de agua no contabilizada en el área urbana y corregimiento la danta.
- Programa de recolección de residuos
- Programas de capacitación en atención al cliente
- Programa de Bienestar social e incentivos
- MECI
- Sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo.
- Seguimiento al presupuesto

Proyectos

- Mejoramiento de las estructuras de captación y aducción en el área urbana del municipio de Sonsón.
- Optimización de la planta de tratamiento de zona urbana y corregimiento la danta.
- Reposición, ampliación y expansión de redes de acueducto y alcantarillado con pavimentación de los tramos intervenidos.
- Portafolio de nuevos servicios
- Proyecto para la construcción del relleno sanitario en el corregimiento la danta. (Estudio de factibilidad)
- Fortalecimiento de acueductos veredales
- Procedimiento peticiones, quejas y reclamos
- Procedimiento de medición de la satisfacción del usuario

	AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.	Informe pormenorizado del estado de control interno

1.2.2. Modelo de operación por procesos

Se tiene establecido en el plan estratégico de la entidad el mapa que representa gráficamente los procesos.



Divulgación de los procedimientos

La empresa tiene documentados los procedimientos de los procesos misionales, de apoyo y de evaluación y control en la empresa, aún está pendiente la documentación del proceso "Gestión estratégica Gerencial".

Luego de ser documentados por el equipo MECI con colaboración los funcionarios involucrados en el proceso y la aprobación del Gerente, se ha estado realizando la socialización de estos con el personal interesado.

Durante los meses de abril y junio se realizó la socialización personal de los procedimientos operativos de recaudo y aseo.

- Recaudo de servicios públicos
- Barrido y limpieza de áreas públicas
- Recolección y transporte de residuos sólidos
- Disposición final de residuos sólidos

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 8 de 18</p>

- Embellecimiento de áreas públicas- ornato

Se tiene pendiente la socialización de los demás procedimientos con el personal a cargo por parte del equipo MECI y la coordinación de los líderes de área.

Proceso de seguimiento y evaluación, y evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas

Como objetivo de Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. en la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, la empresa se esfuerza cada vez más en tener mayores canales de comunicación donde pueda recibir información acerca de las necesidades de los usuarios y una metodología que permita dar una respuesta oportuna a sus requerimientos.

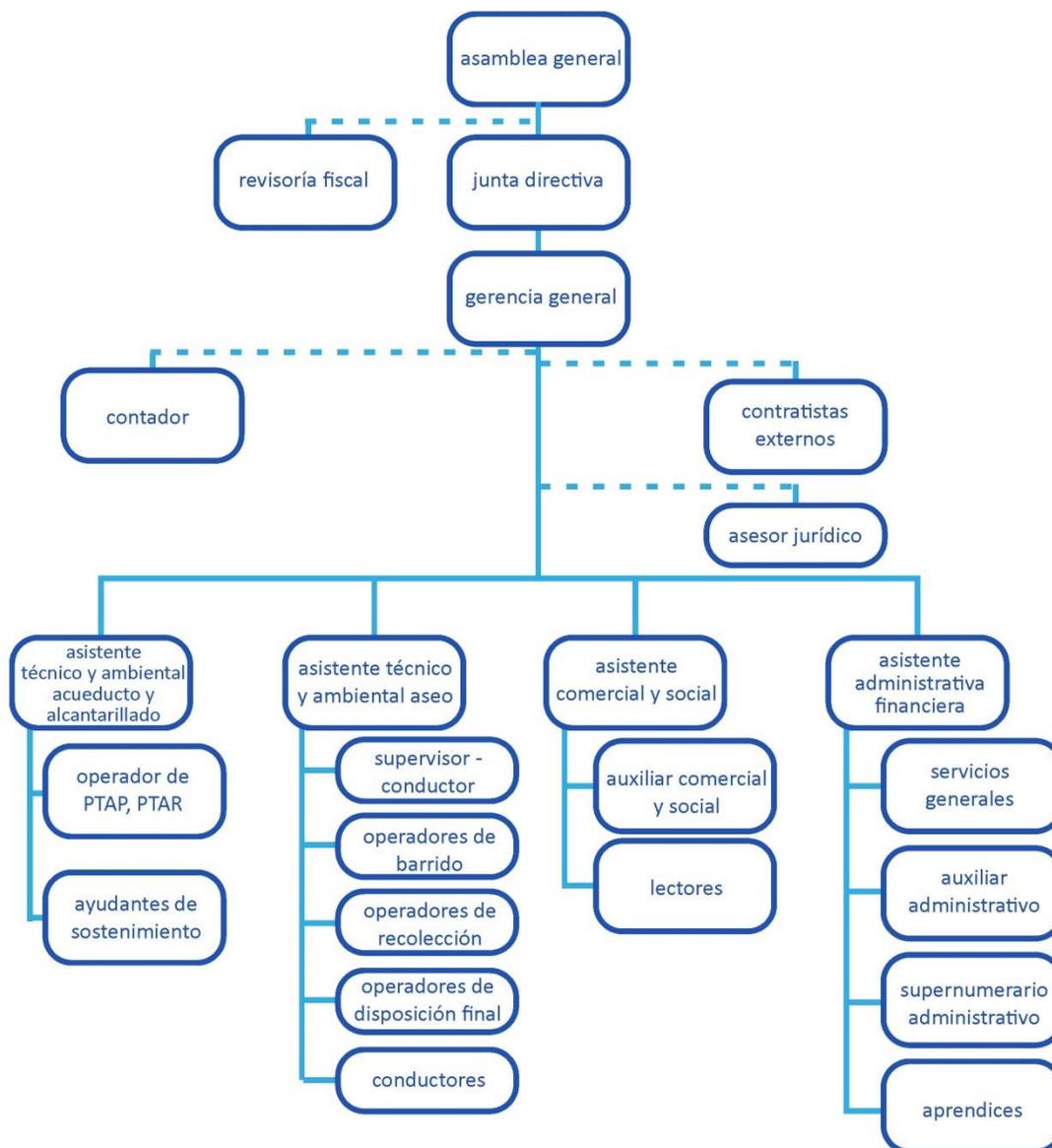
También se tienen procesos establecidos con la metodología mediante la cual se permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la empresa, se realiza anualmente y se tiene planeada su ejecución entre septiembre y octubre de 2016.

1.2.3. Estructura organizacional

Se tiene establecido el organigrama de la entidad que permite la identificación de responsabilidades, fue actualizado y adoptado por medio de la Resolución N° 143 de 2015 y actualmente la empresa cuenta con el esquema que se muestra a continuación.



Estructura Organizacional



Manual de Funciones y Competencias laborales

La empresa cuenta con un manual de funciones vigente adoptado mediante la Resolución N° 143 de 2015 el cual se socializó por cada uno de los cargos, con todos los funcionarios tanto administrativos como operativos, en las cuales

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 10 de 18</p>

algunos conocieron y otros repasaron todas las funciones que están bajo su responsabilidad y que deben cumplir. Como soporte de la socialización, se tiene el acta de reunión N° 8 del 29 de Marzo de 2016

1.2.4. Indicadores de gestión

Definición de indicadores de eficiencia y efectividad.

La empresa tiene definidos y documentados los indicadores que evalúan la eficiencia en el aprovechamiento de los insumos, la eficacia de sus procesos, y el impacto que estos tienen en la comunidad con la gestión realizada por la empresa en la búsqueda de su visión.

Se cuenta con procedimiento y ficha de indicadores que permite la consulta de los registros relacionados y una herramienta que permite el diligenciamiento correcto y oportuno de períodos anteriores.

Seguimiento de los indicadores

Los líderes de cada área diligencian y realizan seguimiento a los indicadores según la periodicidad establecida en los planes de acción. El acompañamiento y la evaluación a estos indicadores, se realiza por parte de control interno.

Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores

En cada comité de calidad se revisa si el indicador está cumpliendo con su función de brindar información acerca del avance o retroceso del determinado proceso evaluado y servir de apoyo para la toma de decisiones, al igual que la pertinencia de las metas establecidas.

1.2.5. Políticas de operación

Establecimiento y divulgación de las políticas de operación

La empresa tiene definidas y adoptadas sus políticas de operación en su plan estratégico y algunas se socializan en las carteleras de la entidad y Jingles institucionales.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 11 de 18</p>

- Política de Calidad
- Política Comercial
- Política Social
- Política de Comunicaciones
- Política de Ambiental
- Política del Riesgo
- Política del Cliente
- Política Financiera
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se recomienda una mayor difusión y socialización de estas políticas con el personal de la empresa mediante los diferentes medios de comunicación interna con los que cuenta.

Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado

La empresa tiene documentado su manual de calidad realizado bajo los requerimientos y condiciones de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008. Está pendiente su revisión y aprobación por parte de gerencia para poder ser adoptado para la entidad.

1.3. Componente de Administración del Riesgo

1.3.1. Política de administración del riesgo

Definición de política para el manejo de riesgos

Se tiene en la empresa, establecida la política para la administración de los riesgos, adoptada mediante Resolución 021 de 2016 "Por la cual se adopta la política de administración del riesgo y plan anticorrupción".

Política del riesgo

"La Empresa evaluará periódicamente los riesgos asociados a la prestación de los servicios públicos que presta y a sus negocios complementarios, evitando la afectación del personal, del servicio y de la imagen corporativa, garantizando de ésta manera la sostenibilidad de la empresa".

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 12 de 18</p>

Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

Aguas del páramo de Sonsón tiene el mapa de riesgos institucional elaborado por cada uno de los involucrados y verificado, divulgado y controlado por el equipo MECI. Se socializa constantemente en las carteleras de la entidad.

1.3.2. Identificación de riesgos

Identificación de los factores internos y externos de riesgo

La entidad tiene identificados los aspectos tanto internos como externos que posiblemente ocasionen riesgos para la empresa y se incluyen en el mapa de riesgos.

Riesgos identificados por procesos

En el mapa de riesgos se diferencia por cada una de las áreas, la identificación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el funcionario, discriminando por procesos y teniendo para cada uno, la valoración y consecuencias en caso de materializarse ese riesgo y los controles establecidos para mitigarlos o eliminarlos.

Está pendiente por realizar la identificación de los riesgos de los nuevos proyectos de la entidad.

1.3.3. Análisis y Valoración del Riesgo

Análisis del riesgo

La empresa tiene el procedimiento documentado de la administración del riesgo, el cual apoya el proceso de identificación, valoración, análisis y establecimiento de controles de los riesgos a los que está expuesta la entidad, al igual que una mejor comprensión del mapa de riesgos.

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 13 de 18</p>

2. MÓDULO CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. Componente de Autoevaluación Institucional

2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

Sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

En los comités de calidad, se enfatiza mucho por parte de control interno en la importancia de aplicar estos mecanismos de evaluación a los procesos que ellos mismos desempeñan y en los beneficios que tiene para la empresa su implementación.

Herramientas de autoevaluación

Aguas del Páramo de Sonsón desde su control interno evalúa la efectividad de los controles y resultados de la gestión realizada en cada uno de los procesos, por medio de la integración de los equipos de trabajo que en el intervienen, para contribuir a la toma de decisiones que aporten a la corrección o el mejoramiento del desempeño.

Se tiene documentado el procedimiento de autoevaluación institucional, el cual orienta a los funcionarios a la ejecución del proceso y cómo se puede apoyar en caso de requerir hacer correctivos para procesos que presenten retrasos en el cumplimiento de sus metas.

2.2. Componente de Auditoría interna

2.2.1. Auditoría interna

Procedimiento de auditoría Interna

El procedimiento de auditoría interna se tiene documentado como una actividad independiente dentro de la empresa con el fin de verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del sistema de control interno establecido para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 14 de 18</p>

Programa de auditorías Plan de Auditoría

En la empresa se tiene documentado y ejecuta el programa anual vigencia 2016 de auditoría interna con el fin de dar seguimiento al sistema de control interno, verificar su gestión y el cumplimiento de los programas establecidos.

Las auditorías se tienen planeadas mediante el plan de auditoría interna, discriminado por cada área y cada proceso.

Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

No aplica para esta vigencia.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1. Planes de mejoramiento

Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

Se tiene el procedimiento para la implementación de los planes de mejoramiento que se proponen por medio de acciones correctivas, preventivas y de mejora a partir de los resultados obtenidos por parte de la autoevaluación institucional, la auditoría interna y las observaciones realizadas por los entes de control.

Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento

El procedimiento "P-GM-05 MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL" establecido por la empresa Aguas del Páramo de Sonsón contempla el seguimiento a los planes de mejoramiento, su correcta ejecución y la supervisión y acompañamiento al cumplimiento por parte de control interno.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 15 de 18</p>

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. Información y comunicación externa

Fuentes de información externa

Los procesos de comunicaciones de la empresa Aguas del Páramo de Sonsón se encuentran debidamente documentados. La entidad ofrece diferentes canales de comunicación al usuario con el fin de conocer sus solicitudes, opiniones y sugerencias sobre funcionamiento de la empresa, además de información acerca de consultas, contratos, etc.

Los medios de comunicación con los que cuenta actualmente la empresa son:

Emisión

- Programa Radial "La Lupa"
- Magazine televisivo "Paraguas"
- Carteleras
- Página Web
- Página en Facebook

Recepción

- Oficina de atención al usuario
- Buzón de sugerencias
- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Fuentes internas de comunicación

El plan de comunicaciones de la empresa, contiene toda la información acerca de los canales de comunicación interna y de accesibilidad a la información por parte de todos los funcionarios. Algunas de las fuentes son:

- Reuniones de junta directiva
- Comité técnico
- Reunión de personal
- Correo electrónico
- Red de mensajería instantánea "Skype"
- Carteleras internas

	<p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	<p>Informe pormenorizado del estado de control interno</p>
		<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 16 de 18</p>

- Planta telefónica
- Página Web de la entidad
- Perfil en redes sociales (Facebook, YouTube)

Rendición de cuentas

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas la empresa se acoge a lo consignado en su Plan de Comunicaciones, donde se establecen las condiciones generales para la presentación de informes de gestión, por medio de la identificación de los ciudadanos y grupos de interés, metodología de presentación, necesidades de información y recursos requeridos y al Título IV de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 como marco normativo para la rendición de cuentas.

Dentro de las metodologías establecidas dentro del plan de comunicaciones institucional se contempla el uso de medios de comunicación como la página web, redes sociales, programas de radio y televisión como apoyo a la estrategia de rendición de cuentas.

Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad

La empresa cuenta con las tablas de retención documental de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, las aplica a conformidad y actualmente se encuentran en proceso de actualización.

Política de Comunicaciones

Se tiene en la empresa, establecida la política de Comunicaciones, incluida en el plan estratégico, este mismo adoptado mediante el Acuerdo N° 002 de 2014.

POLÍTICA DE COMUNICACIONES

“Aguas del Páramo de Sonsón, mejorará las relaciones públicas y el modelo de comunicación organizacional, promoviendo la cultura y el respeto a la diversidad, a los diferentes actores institucionales y corporativos, contribuyendo a posicionar la imagen y reputación de la empresa”.

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	Informe pormenorizado del estado de control interno
	<p>Versión : 01 Fecha: Agosto de 2016 Página 17 de 18</p>

3.2. Sistemas de Información y comunicación

Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia

Se cuenta con un procedimiento establecido para el manejo de la correspondencia de la entidad con responsables definidos y las metodologías empleadas gestionar su pronta respuesta.

Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos

Los recursos utilizados para el manejo de la información, están descritos en el plan de comunicaciones de la empresa.

Para el manejo de la información comercial se cuenta con el software SIFAS WEB y para la parte financiera SAIMYR

En cuanto a los recursos tecnológicos: los datos teniendo en cuenta que son el principal insumo en el sistema de información, se almacenan y transfieren mediante carpetas compartidas por red (almacenamiento en común para los usuarios que tienen el permiso de acceso)

Mecanismos de consulta

Aguas del Páramo de Sonsón por ser una empresa prestadora de servicios públicos, identifica como interesados a todos los habitantes de la zona urbana del municipio de Sonsón y el centro poblado del corregimiento de La Danta. Y por ende a ellos dirige sus servicios, productos e información.

Las necesidades de los usuarios se conocen a través de los medios de comunicación mencionadas en "Fuentes de información externa".

Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.

El área comercial y social, en cabeza de su asistente, es la encargada de garantizar el acceso de la información a la ciudadanía y del correcto funcionamiento de los canales a continuación descritos.

- Programa Radial "La Lupa"
- Magazine televisivo "Paraguas"



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

Informe pormenorizado del
estado de control interno

Versión : 01
Fecha: Agosto de 2016
Página 18 de 18

- Cartelera
- Página Web
- Oficina de atención al usuario
- Buzón de sugerencias
- Link "Contáctenos" en Página Web
- Correo electrónico
- Línea telefónica

Sandra Paola Galvis Betancur
Contratista MECL.